

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL
DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE TINGO
MARÍA-2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: Ramirez Cometivos, Jessica Roxana

ASESOR: Masgo Castro, Walter Hugo

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción salud y prevención de las enfermedades

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41950836

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22508582

Grado/Título: Doctor en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-0247-0511

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palma Lozano, Diana Karina	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	43211803	0000-0003-4520-7374
2	Reyes Paredes, Héctor Huilto	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	22498198	0000-0002-8470-0658
3	Céspedes y Argandoña, Lilia	Especialista en enfermería en centro quirúrgico	22422416	0000-0002-6009-6943



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:30 horas del día 12 del mes de octubre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- **MG. DIANA KARINA, PALMA LOZANO** (PRESIDENTA)
- **MG. HECTOR HUILDO, REYES PAREDES** (SECRETARIO)
- **LIC. ENF. LILIA CÈSPEDES Y ARGANDOÑA** (VOCAL)
- **DR. WALTER HUGO, MASGO CASTRO** (ASESOR)

Nombrados mediante Resolución N°1521-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE TINGO MARÍA-2019"** presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. JESSICA ROXANA, RAMIREZ COMETIVOS**, Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada por Unanimidad**, con el calificativo cuantitativo de **16** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las, 16:45 horas del día 12 del mes de octubre del año 2021, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIO


VOCAL

FICHA DE CALIFICACIÓN

DEDICATORIA

A DIOS, por ser mi guía inseparable este período y desde siempre, por resplandecer mi camino y enseñarme a elegir mi profesión por vocación.

A mis familiares, por su soporte moral, y mi motivo para lograr mis metas.

A mi madre, por enseñarme a no ceder ante los problemas y perdurar hasta conquistar mis visiones.

La autora;

AGRADECIMIENTO

En primer Término, a Dios quien es loable de dignidad y toda Perfección; por proveer la vida, por encumbrar y resplandecer cada día y estar continuamente conmigo.

A mi madre por ser mi sustentáculo; agradecimientos por toda la entereza, amor, recomendaciones, período y tanto que han ofrecido por mí para conseguir este objetivo tan grande.

A todos los sujetos que me animaron en la lucha inquebrantable que es Enfermería; mis docentes y amigos.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCION	XII
CAPITULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.3. OBJETIVO GENERAL	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION	18
1.5.1. A NIVEL TEÓRICO	18
1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO	19
1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO	19
1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPITULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21

2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONAL	23
2.1.3.	ANTECEDENTE LOCAL	25
2.2.	BASES TEÓRICAS	26
2.2.1.	TEORIA DE DOROTY JOHNSON. “MODELO DE SISTEMAS CONDUCTUALES.....	26
2.2.2.	TEORÍA HILDEGARD PEPLAU. “MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES”	27
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	27
2.3.1.	DEFINICION DE SATISFACCION DEL USUARIO	27
2.3.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: LOS CUATRO NIVELES PARA SU FIDELIZACIÓN.....	28
2.3.3.	USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD	28
2.3.4.	EXPECTATIVA DEL USUARIO	28
2.3.5.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	29
2.3.6.	METODOLOGIA SERVQUAL	29
2.3.7.	PERCEPCIÓN DEL USUARIO	29
2.3.8.	SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO	29
2.3.9.	DIMENSIONES DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO.	29
2.4.	HIPÓTESIS.....	30
2.4.1.	HIPOTESIS GENERAL	30
2.4.2.	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	30
2.5.	VARIABLES.....	32
2.5.1.	VARIABLE DE ESTUDIO	32
2.5.2.	VARIABLES DE INTERES	32
2.5.3.	VARIABLES DE CARACTERIZACION	32
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:.....	33
CAPITULO III		34

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. ENFOQUE	34
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	34
3.1.3. DISEÑO	34
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	35
3.2.1. POBLACIÓN	35
3.2.2. MUESTRA.....	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	
.....	37
3.3.1. PARA LA RECOLECCION DE LOS DATOS	37
3.3.2. PARA LA PRESENTACION DE LOS DATOS	39
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	39
CAPITULO IV.....	41
RESULTADOS.....	41
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	41
4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS:.....	
.....	48
CAPITULO V.....	49
DISCUSION DE RESULTADOS.....	49
5.1. PRESENTAR LA DISCUSION DE LOS RESULTADOS	49
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución según la edad usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	41
Tabla 2: Descripción según el sexo del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.....	41
Tabla 3: Descripción según el estado civil del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	42
Tabla 4: Descripción según su ocupación del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	42
Tabla 5: Descripción según su grado de instrucción del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	43
Tabla 6: Descripción según la condición del paciente del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	43
Tabla 7: Descripción según el tipo de usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.....	44
Tabla 8: Descripción según el tipo de seguro del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.....	44
Tabla 9: Descripción del nivel de satisfacción según cuestionario SERVQUAL dimensión fiabilidad en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.....	45
Tabla 10: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión capacidad de respuesta en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	45

Tabla 11: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión seguridad en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	46
Tabla 12: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión empatía en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	46
Tabla 13: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión aspectos tangibles en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	47
Tabla 14: Descripción del nivel de satisfacción global según el cuestionario SERVQUAL en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.	47
Tabla 15: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS DATOS DEMOGRAFICOS	61
Anexo N° 2: ENCUESTA SERVQUAL PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE (ESPECTATIVAS).....	62
Anexo N° 3: ENCUESTA SERVQUAL PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE (PERCEPCIONES)	64
Anexo N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	66
Anexo N° 5: TABLA DE VALIDACION.....	68
Anexo N° 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	69
Anexo N° 7: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	73
Anexo N° 8: BASE DE DATOS SPSS V.25	75

RESUMEN

OBJETIVOS: Determinar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el Centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

METODOS: Estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico. La técnica utilizada fue la Encuesta y el instrumento cuestionario; para el análisis se utilizó el aplicativo SERVQUAL y SPSS V.25.

RESULTADOS: El grupo de edad con mayor porcentaje con el 30,1% tienen de 24 a 34 años, el 71,8% son del sexo femenino, el 59,9% son convivientes, el 56,5% son ama de casa, el 54,0% estudiaron hasta primaria, el 95,2% son usuarios del servicio que fueron encuestados, el 84,9% son continuadores y el 97,8% tienen SIS gratuito. El nivel de satisfacción según las dimensiones es: Dimensión fiabilidad el 63,92% se encuentran insatisfecho y un 36,1% satisfechos; dimensión capacidad de respuesta el 71,57% se encuentran insatisfecho y el 28,4% satisfechos, dimensión seguridad el 59,88% insatisfecho y el 40,1% satisfechos, dimensión Empatía el 62,74% insatisfecho y el 37,3% satisfechos y en la dimensión aspectos tangibles el 65,86% se encuentran insatisfecho y un 34,1% satisfechos.

CONCLUSIONES: De acuerdo al nivel de satisfacción consolidado, el 64,7% de los usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge se encuentran insatisfechos y solo el 35,3% se encuentran satisfechos y según las dimensiones en todas las dimensiones los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

PALABRAS CLAVES: Nivel de satisfacción, Usuarios, Seguro Integral

ABSTRACT

OBJECTIVES: Determining the level of satisfaction of the user of the sure integral of health in the Supte San Jorge Tingo María Health Care Facility 2019. **METHODS:** I study of type observational, prospective, transverse and analytical. The utilized technique was the opinion poll and the instrument questionnaire; V.25 utilized the application SERVQUAL and SPSS himself for analysis. **RESULTS:** They have the age bracket with bigger percentage with the 30.1 % of 24 to 34 years, they are the 71.8 % of the female sex, the 59.9 % convivences, the 56.5 % are music the householder, the 54.0 % went into to primary school, the 95.2 % the users of the service that were polled, the 84.9 % are music the continuators and the 97.8 % have free SIS. They are the level of satisfaction according to dimensions: Dimension reliability they find the 63.92 % unsatisfied and a 36.1 % satisfied; Dimension capability of answer they find the 71.57 % unsatisfied and the 28.4 % satisfied, dimension certainty the 59.88 unsatisfied % and the 40.1 % satisfied, dimension Empathy the 62.74 unsatisfied % and the 37.3 % satisfied and in dimension tangible aspects find the 65.86 % unsatisfied and a 34.1 % satisfied. **FINDINGS:** According to the level of strengthened satisfaction, 64.7 % of the users of the sure integral of health in the Health Care Facility Supte they find St. Jorge unsatisfied and alone they find the 35.3 % satisfied and you find the users according to the dimensions in all the dimensions unsatisfied with the received attention

KEY WORDS: Level of satisfaction, users Integral

INTRODUCCION

El Instituto Nacional de Estadística e Informática ¹ describe que en el año 2014: El 17,9% de los usuarios manifestaron que tuvieron dificultades para realizar los trámites en la oficina del Seguro Integral de Salud; de ellos, el 61,4% manifestaron que la principal dificultad fue demoras en la atención, 26,6% revelaron que no les proporcionaron información adecuada y 12,0% refirió otros problemas; el cual afecta a la satisfacción de los servicios que reciben la población que fue motivo del estudio..

Timoteo ² describe que la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, han venido recogiendo mayor atención en salud pública; siendo apreciado desde hace más de una década como uno de los ejes de valoración de los servicios que se brindan en los establecimientos de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de control es necesario que manera continua se evalúe para contar con evidencias respecto al tema.

Asimismo, Solís ³ manifiesta que el estado desarrolló el Seguro Integral de Salud con el fin de asegurarlo a la población en condiciones de necesidades y permitirles el acceso a la atención de salud, a la vez que retribuye económicamente estas atenciones a los establecimientos de salud. Si bien este camino está garantizado por el momento para las poblaciones sensibles; es imperioso asegurar que esta atención sea completa, oportuna y de calidad y cumpla con las expectativas del usuario satisfaciendo las necesidades sentidas.

Benavides menciona en un estudio realizado en el 2019 que: “conseguir la satisfacción del cliente es ofrecer servicios de buena calidad, al lograr la satisfacción del cliente estamos influyendo en su comportamiento, que sería la meta; por tanto, la satisfacción del cliente depende de las Expectativas del cliente como de la calidad del servicio. Las Expectativas que exceden lo que espera el cliente o que son complacidas lograrán un cliente satisfecho; sin embargo, hay que considerar que existen clientes con

Expectativas bajas, por tanto, se encontrará satisfecho con servicios deficientes” 4.

Es por todo ello, el estudio se halla detallado en cinco apartados; quedando el primer capítulo; que vislumbra los problemas, la justificación, los objetivos, las limitaciones y viabilidad correspondientemente.

En el capítulo II presento la descripción del marco teórico, donde consta de los antecedentes, bases teóricas para el sustentáculo del estudio, las definiciones conceptuales; conjuntamente se describen las hipótesis, variables y su operacionalización concerniente.

El capítulo III contiene el desarrollo de la metodología, como tipos de investigación, enfoque, alcances y su diseño, igualmente se considera, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos.

Capítulo IV se presentan y se detallan los resultados con su respectiva interpretación donde se presentan las tablas y graficas elaboradas.

Y finalmente en el capítulo V se muestran la discusión de los resultados; consecutivamente se demuestran las conclusiones y recomendaciones. Del mismo modo se encierran las bibliográficas y los anexos que se adjuntan como evidencia del trabajo realizado

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para el Ministerio de Salud ⁵ durante los últimos años se han realizado grandiosos esfuerzos y variadas iniciativas para la medida de la calidad a través de la apreciación de la satisfacción de los usuarios externares; ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud se aprecia un nivel de insatisfacción gradual de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de examinar otros métodos con sondeos sencillos y de factible aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y se planteen procesos de mejoras continua de la calidad de atención.

Asimismo, el Banco Mundial ⁶; describe que los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países con diferentes niveles de ingreso. En la actualidad, en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia alterando los niveles de satisfacción de los usuarios.

Al respecto Massip; et al, menciona que: “la definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios” ⁷.

Del mismo modo Fajardo G y Hernández F. ⁸ describen en su estudio que hace unos años, la Organización Mundial de la Salud (OMS) implantó programas de las alianzas mundiales para la seguridad de los pacientes, que empareja procesos de mejoramientos en la atención segura del usuario como

un elemento holístico de la calidad de los servicios; es decir de la satisfacción por los servicios proporcionados.

Por otro lado, Revilla y González ⁹ en un artículo en el 2014 define también a la calidad como una condición compleja, donde los diferentes elementos y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que está por obtenerse y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios.

Para Ríos, Barreto y Martínez “A nivel mundial la cobertura universal de atención en salud revela que 1000 millones de personas que utilizan los servicios de salud, anualmente presentan inconvenientes para acceder a estos y 150 millones de individuos secundario a dicho proceso presentan problemas económicos” ¹⁰.

Infantes Gómez. ¹¹ refiere que algunas ilustraciones en Latino-américa muestran que los servicios de salud, sobre todo del contexto del sector público, son apreciados por entre 20-30% de los usuarios como de calidad media o de baja calidad, especialmente en el ámbito de la consulta externa. En nuestro país, los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha.

Para el Ministerio de Salud ¹² En el Perú el 96,6% de la población afiliada al Seguro Integral de Salud (SIS) recomendarían adherirse a él. Asimismo, el 93,4% señaló que gracias al Seguro Integral hoy pueden tener una mejor calidad de vida, mientras que el 90% precisa que tiene más acceso a los servicios de salud. Cabe indicar que durante los últimos años se ha logrado incrementar el número de asegurados (77%) a cualquier tipo de seguro de salud en el país; siendo hasta el año 2015 más de 16 millones de personas los afiliados al Seguro Integral de Salud¹, cifra que en el año 2017 se incrementa a 17156279 ¹³.

Por otro lado, García y Gálvez.¹⁴ la satisfacción del usuario es, más difícil de lograr en un Centro de Atención Primaria donde no se cuenta con recursos humanos suficientes, servicios básicos y equipos adecuados; sin duda el tener usuarios insatisfechos viene originando una mala imagen institucional en los establecimientos de salud de EsSalud y MINSA y como consecuencia mala imagen de sus trabajadores.

Al respecto en un estudio realizado por Canchari¹⁵ en el año 2014, aseguran que las consecuencias de un servicio de salud deficiente no se limitan a la pérdida de un paciente, sino de varios usuarios dado que un paciente insatisfecho cuenta su disgusto a por lo menos once pacientes, mientras que un paciente satisfecho solo lo menciona a tres, es decir la insatisfacción a un servicio tienen mayores implicancias negativas en los usuarios; esto nos quiere decir que la calidad en la salud es esencial para lograr los objetivos a nivel nacional e internacional y satisfacer las necesidades de la población.

La Superintendencia Nacional en Salud refiere que: En la región Huánuco según la base de datos del Seguro Integral de Salud (SIS) del Ministerio de Salud¹⁶; cuenta con 629212 asegurados al seguro integral de salud, de los cuales Leoncio Prado cuenta con 98342 asegurados y específicamente el Distrito de Rupa Rupa al cual el estudio va dirigido tiene 37506 usuarios del seguro integral de salud que se encuentran dispersos en diferentes Establecimientos de Salud que fueron usuarios o adscritos al Hospital de Tingo María.

Según El ministerio de Salud¹⁷, en el año 2014 el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa a nivel del departamento de Huánuco, por el servicio que le brinda las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) fue de 77.60% el cual recae en el grado de satisfecho y habiendo transcurrido 4 años no se cuenta con otros estudios al respecto.

En la ciudad de Tingo María se observa a diario diferentes usuarios de ambos sexos que acuden a los establecimientos de salud en busca de atención por el seguro integral de salud; sin embargo, existen dificultades para

acceder a una atención; es por tal motivo que se plantea el presente estudio con la finalidad de describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud en dicho Centro de Salud.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión fiabilidad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión seguridad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión empatía en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en los aspectos tangibles dimensión en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión fiabilidad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.
- Calcular el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión seguridad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión empatía en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.
- Comprobar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

1.5.1. A NIVEL TEÓRICO

El estudio de investigación se justifica La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del estado ¹⁸.

Por lo que el presente trabajo de investigación se justifica, debido a que la satisfacción del usuario establece un componente sustancial para la apreciación del nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud al que espera llegar a través del cumplimiento de sus principales necesidades. En primer término, es un “resultado” de valor indudable, ya que está en concordancia con el bienestar que la salud pretende promover; en segundo lugar, aporta a una imponderable atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva en la atención y en tercer orden la satisfacción y el

descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida en el establecimiento de salud.

1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO

El presente trabajo de investigación se justifica porque pertenece a la Línea de investigación Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades.

Asimismo, en correspondencia a las implicaciones prácticas y operativas, se espera que esta investigación promueva otros estudios que puedan inclinarse a diversos aspectos posibles de observar en el contexto de satisfacer las necesidades percibidas por los usuarios, del mismo modo se espera que el presente estudio trascienda en los prestadores de servicios de salud, en cuanto a la atención en las diferentes áreas del Centro de Salud.

Del mismo modo a través de esta investigación se aporta a las autoridades encargadas de la gestión, una herramienta fundamental basada en los resultados y evidencias objetivas encontradas a fin de implementar un plan de mejoramiento continuo de la calidad de atención, que priorice la satisfacción de los usuarios a corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, de manera práctica conociendo la percepción de la calidad por parte del usuario, la institución prestadora podrá orientar sus acciones hacia la mejora de dicha percepción brindándole una atención de calidad que satisfaga las expectativas del cliente. Ello generará su fidelización a la institución y una difusión de la calidad del servicio por parte del usuario a su entorno familiar y comunitario.

1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO

El estudio de investigación se justifica metodológicamente porque los instrumentos para la recolección de datos fueron validados por los profesionales que trabajan el tema y pertenecen al área evaluación de los servicios; el cual servirá como un aporte para otros estudios relacionados al contenido o afines, ya que se aplicarán instrumentos

validados por dichos especialistas, expertos y encargados con experiencia que trabajan en las áreas.

Asimismo, propondrá como unos métodos a continuar utilizando en otros estudios a realizar por los profesionales y estudiantes interesados en ampliar el estudio.

1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las restricciones encontradas durante el desarrollo del estudio fueron; desde el punto de vista metodológico es un estudio de nivel básico; ya que no es un estudio de tipo aplicativo, ni tampoco experimental; solo con el presente estudio se pretende describir el nivel de satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud.

Otras de las limitaciones encontradas fueron también el reducido interés de los usuarios para participar en el estudio aduciendo poca disponibilidad del tiempo.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación fue viable, ya que el lugar donde se ha ejecutado el estudio atiende a un buen número de asegurados del seguro integral. Asimismo, financieramente el estudio fue viable ya que los costos fueron tomados por la encargada del estudio; en cuanto a los recursos humanos se cuenta con personal dispuestos a apoyar el estudio con quienes se han realizado previas coordinaciones para indagar estadísticas de los casos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Guayaquil – Ecuador en el 2018, Maggi W ⁽¹⁹⁾ Realizo un estudio titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia. Método: SERVQUAL consta de cinco dimensiones. El diseño de la investigación fue transversal y analítico, Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Propuesta: Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

El estudio aporta con mi trabajo de investigación en lo concerniente a la selección de las variables de estudio según dimensiones.

En Bogotá - Colombia en el 2016, Ríos, Barreto y Martínez ⁽¹⁰⁾. Realizaron un estudio titulado Percepción de la satisfacción en la atención de salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo; cuyo objetivo, evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa. Hicieron un estudio multicéntrico, observacional, descriptivo, transversal. Resultados: Encontraron que las variables con mayor insatisfacción fueron, tiempo de espera 38% y el

estado de la infraestructura 50% que contrastaron con los altos niveles de satisfacción generados por la comodidad de las salas de espera y los inmuebles 73%; además uno de los aspectos mejor evaluados, fue el trato recibido por parte del personal asistencial. Conclusiones: En general la población se encuentra satisfecha con el servicio recibido, sin embargo, lograron identificar aspectos débiles en la organización física y estructural.

Dicho estudio ha contribuido con mi trabajo de investigación en lo que respecta a la metodología utilizada por los investigadores y además se realizó el contraste con los resultados.

En São Paulo - Brasil en el año 2016, Martins, Campos, Matumoto et al ⁽²⁰⁾. Realizaron una investigación titulada “Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales “, con el objetivo de analizar la satisfacción de los usuarios de una Unidad de Salud de la Familia (USF) en una municipalidad del interior del estado de São Paulo-Brasil bajo la perspectiva de la capacidad de respuesta (responsividad). Método: estudio cualitativo, con 41 usuarios de las familias que utilizaron la USF por lo menos una vez en los últimos seis meses, utilizaron además la entrevista semiestructurada para la recolección de datos, centrada en las dimensiones de la capacidad de respuesta: dignidad, autonomía, instalaciones y ambiente físico, atención inmediata, elección, confidencialidad y comunicación. Resultados: surgieron cuatro temas en el análisis: El entorno de la unidad de salud; el acceso y sus componentes de accesibilidad – ¿favorecen la capacidad de respuesta?; posibilidades de construcción de la relación usuario-equipo-servicio de salud. Conclusión: la capacidad de respuesta permite acompañar y monitorear aspectos no médicos del cuidado a partir de los usuarios; el cual contribuyen al alcance de la cobertura universal.

El trabajo de investigación aportó con mi estudio en cuanto a la metodología utilizada y además en la elección de las dimensiones de las variables de estudio.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONAL

En Lima-Perú en el 2016, Tinoco ⁽²¹⁾. Realizó un estudio “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz”. Cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos, estudio observacional, descriptivo, transversal. Los usuarios fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador del MINSA. Utilizaron una encuesta SERVQUAL en la que evaluaron el nivel de satisfacción, con indicadores grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. Resultados: Encuestaron a 460 pacientes, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%, género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción 25.26%. El nivel educativo fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción.

El estudio ha contribuido con mi trabajo de investigación en lo que respecta a la metodología, la operacionalización de las variables utilizada por los investigadores y además sirvió para el contraste con los resultados.

En Huarochirí-Perú en el 2016, Meléndez ⁽²²⁾. Realizó una investigación titulada como “Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro Abraham López Guillén de San Antonio”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción según las perspectivas y percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los usuarios externo de Seguro Integral de Salud. Utilizó para alcanzar dicho objetivo el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, asimismo aplicó la encuesta a una población constituida por 8500 pacientes.

Este estudio coopera a mi trabajo de investigación en cuanto a la operacionalización de las variables y el instrumento de recolección de datos.

En Iquitos-Perú en el 2016, Infantes ⁽¹¹⁾. Realizó un estudio titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos”; con el objetivo *de* evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria. Método: estudio transversal, evaluada a 305 pacientes. Resultados; la satisfacción global fue de 72,9%, satisfacción por dimensiones fue 68,6% de fiabilidad; 72,3% capacidad de respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% empatía, y 73,6% aspectos tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$).

Estudio que cooperó a mí trabajo en cuanto a selección de los indicadores para la operacionalización de las variables y además me sirvió para el contraste de los resultados.

En Chongoyape-Perú en el año 2016, García y Gálvez ⁽¹⁴⁾. Realizaron un estudio titulado “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–EsSalud”; que tuvo como objetivo comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Utilizaron la encuesta SERVQUAL-modificada, con una confiabilidad de 95% las poblaciones fueron de EsSalud 7499 y MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%.

Estudio que aportó en cuanto al sustento teórica y me sirvió como antecedente directo.

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL

En Huánuco-Perú en el 2016, Cuenca ⁽²³⁾. Realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco”, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención. Estudio descriptivo simple, observacional, la población muestral estuvo conformada por 200 usuarios. Resultados: En los resultados pudo demostrar, que existía una satisfacción mediana, en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, la atención en los consultorios es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en los consultorios externos es muy baja sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de protección, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

Este estudio apporto en la fundamentación teórica del presente trabajo de investigación.

En Huánuco-Perú en el 2016, Atencio y Sifuentes. ⁽²⁴⁾. Realizaron un estudio titulado “Cobertura de atención del seguro integral y satisfacción del usuario en centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco”, el objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la cobertura de atención del Seguro Integral de Salud. Metodología utilizada, estudio fue prospectivo, transversal y correlacional, la muestra fue de 157 pacientes. Los resultados obtenidos en la cobertura de atención del seguro integral de

salud muestran en el análisis inferencial respecto a la cobertura mínima el $X^2=19.2$ y el p valor 0.00, resultado que indica que de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, más de 9 se muestran insatisfechos; cobertura moderada el Chi^2 fue de 2.7 y el p valor es de 0.090, es decir de cada 10 usuarios que tienen cobertura moderada del SIS, solo 1 se muestra insatisfecho; cobertura adecuada el Chi^2 fue de 19.2 y el p valor 0.00 resultado que indica que de cada 10 usuarios que tienen cobertura mínima del SIS, más de 5 se muestran insatisfechos. En conclusión, el análisis inferencial de la cobertura de atención del seguro integral de salud está relacionada con la satisfacción del usuario en ese sentido $X^2c=19.2$ con un p valor de 0.00 o una probabilidad de error de 0.0%, por lo que rechazan su hipótesis nula y aceptan la de investigación.

Este estudio me sirvió como un antecedente y sustento teórico.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORIA DE DOROTY JOHNSON. “MODELO DE SISTEMAS CONDUCTUALES

El modelo de Johnson considera a la persona como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados, modelo basado en la psicología, sociología y etnología. Según su modelo la enfermería considera al individuo como una serie de partes interdependientes, que funcionan como un todo integrado; estas ideas fueron adaptadas de *la Teoría de Sistemas*. Enfermería es fuerza reguladora externa que interviene para resguardar la organización y unificación de la conducta del paciente en un nivel óptimo bajo situaciones en las cuales el comportamiento establece una amenaza para la salud o en las que se encuentran ciertas enfermedades ⁽²⁵⁾.

Esta teoría fundamenta en que la enfermería es la fuerza que interviene en los procesos de atención que regulan la satisfacción de los usuarios.

2.2.2. TEORÍA HILDEGARD PEPLAU. “MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES”

Basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana. La esencia del modelo de *Peplau*, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. ⁽²⁶⁾.

Este supuesto correlaciona con mi trabajo de investigación en cuanto a que los pacientes o los usuarios manifiestan sus expectativas respecto a los servicios prestados por el personal del seguro integral de salud.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. DEFINICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Es un estado que aprecia el usuario, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional. Momento de la mente que simboliza la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información. Se entiende también como el acatamiento completo de una insuficiencia para logro de un fin deseado ⁽²⁷⁾.

Locke, señala que la satisfacción es el conjunto de condiciones que una persona tiene, entendiéndose por ello a las configuraciones de placeres o estados emocionales positivos resultantes de ciertas o muchas experiencias ⁽²⁸⁾.

Del mismo modo, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más significativos de prestar servicios de buena calidad. Dado que influye en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo

programa, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad, es dependiente no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, las personas están satisfechos cuando los servicios cubren sus expectativas ⁽²⁹⁾.

2.3.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: LOS CUATRO NIVELES PARA SU FIDELIZACIÓN

La satisfacción del cliente es uno de los factores fundamentales si queremos triunfar en el mundo de las ventas, nuestros dos pilares serán conseguir nuevos clientes y fidelizar a los mismos. La clave para lograr la satisfacción del cliente es 1) cumplir con sus expectativas; en la medida de lo posible 2) ir más allá. No podemos olvidar que un cliente satisfecho tiene muchas más posibilidades de volver a requerir nuestros servicios que uno insatisfecho. El siguiente paso natural es que cuando clientes piensen en ti se les dibuje una sonrisa en la boca es decir 4) divierte al cliente, en este nivel llegamos hasta los sentimientos de nuestros clientes, que dejan de ser clientes a pasar al nivel de amigo y finalmente 4) Sorprende a tu cliente busque brindar servicios novedosos ⁽³⁰⁾.

2.3.3. USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

Es el usuario que utilizan, demandan y eligen los servicios del SIS; en torno a él se organizan todos los servicios ⁽³¹⁾. Es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. En contexto a él se organiza toda la prestación que se otorgan en la red de establecimientos de salud pública del servicio de salud. Por lo que es imperativo tener en cuenta que el usuario debe ser el eje junto del cual se organizan las acciones de los sistemas de salud ⁽³²⁾.

2.3.4. EXPECTATIVA DEL USUARIO

Se define lo que espera el usuario del servicio que brinda una institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación

boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio ⁽³³⁾.

2.3.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece ⁽³³⁾.

2.3.6. METODOLOGIA SERVQUAL

Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario ⁽³³⁾.

2.3.7. PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado ⁽³³⁾.

2.3.8. SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos ⁽³³⁾.

2.3.9. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Existen distintas investigaciones que se refieren a las dimensiones que los usuarios utilizan como criterio para evaluar el desempeño de un servicio. Una investigación pionera fue la de Parasuraman, Zeithaml y Berry donde se identificó cinco dimensiones específicas de calidad del servicio que aplican a lo largo de una variedad

de contextos de servicio ⁽³⁴⁾. Asimismo, estas dimensiones motivadoras de la calidad del servicio acerca del SERVQUAL, son los instrumentos que miden la calidad del servicio siendo ellos ⁽³⁴⁾:

Fiabilidad, el cual expresa la suficiencia para ejecutar el servicio prometido en forma digna de confianza y con precisión. Sensibilidad que es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito. Seguridad: Conocimiento, cortesía y su capacidad para inspirar confianza y talento. Empatía, es el cuidado, atención individualizada que se dan a los clientes. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales impresos.

A ellos se incrementa según Gobierno de Navarra ⁽³⁵⁾: Fiabilidad. capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua; todo ello debe tenerse en cuenta al momento de brindar servicios para lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPOTESIS GENERAL

H_i: El nivel de satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción satisfecho con la atención recibida en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_o: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción insatisfecho con la atención recibida en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

2.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

H_{i1}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción satisfecho según la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{o1}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción insatisfecho según la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{i2}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción satisfecho según la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{o2}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción insatisfecho según la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{i3}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción satisfecho según la dimensión seguridad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{o3}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción insatisfecha según la dimensión seguridad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{i4}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho según la dimensión empatía en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{o4}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción insatisfecho según la dimensión empatía en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{i5}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho según la dimensión aspectos tangibles en el Centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.

H_{o5}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción insatisfecho según la dimensión aspectos tangibles en el Centro de salud Supte San Jorge Tingo

María-2019.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DE ESTUDIO

- Nivel de satisfacción del usuario

2.5.2. VARIABLES DE INTERES

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACION

Sociodemográfico

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION
Variable de Caracterización				
Caracterización	Demográficas	Edad	Años cumplidos	De Razón
		Sexo	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Social	Estado Civil	Soltero(a) Casado(a) Conviviente	Nominal Politómica
	Cultural	Grado de Instrucción	Sin Instrucción Primaria Secundaria	Ordinal
	Laboral	Ocupación	Ama de casa Agricultor Comerciante Empleada	Nominal Politómica
		Condición del usuario	Usuario Acompañante	Nominal Dicotómica
		Tipo de Usuario	Nuevo Continuador SIS gratuito	Nominal Dicotómica
	Seguro	Tipo de Seguro	SIS Independiente SIS Microempresas	Nominal
Variable Interés				
Nivel de Satisfacción	Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Satisfecho Insatisfecho	Nominal
		Capacidad de Respuesta	Satisfecho Insatisfecho	Nominal
		Seguridad	Satisfecho Insatisfecho	Nominal
		Empatía	Satisfecho Insatisfecho	Nominal
		Aspectos Tangibles	Satisfecho Insatisfecho	Nominal

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Según intervención en la investigación, el estudio fue de tipo observacional; porque no hubo intervención por parte de la investigadora y además no se manipuló la variable en ninguno de los casos.
- Según la planificación y la toma de datos, el estudio fue de tipo prospectivo, porque los datos se recolectaron de hechos presentes.
- Según el número de ocasiones en que se ha medido la variable; el estudio fue de tipo transversal; porque se estudió la variable simultáneamente en un solo tiempo determinado.
- Según el número la variable de interés el estudio es descriptivo, porque la variable es descrita por cada dimensión.

3.1.1. ENFOQUE

Posee un enfoque cuantitativo debido a que se utilizaron la estadística descriptiva para describir, interpretar y analizar los datos encontrados según la variable de estudio planteado.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Estudio con un nivel descriptivo-simple donde solo se explican la variable; el cual permitieron generalizar a la población de estudio.

3.1.3. DISEÑO

Tiene como esquema descriptivo, que se representa en la siguiente representación.

M-----O

El cual significa;

M: Muestra del estudio

O: Observaciones encontradas en la muestra de estudio según la variable.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.2.1. POBLACIÓN

La población sometida a estudio estuvo conformada por los atendidos en el seguro integral de salud del Centro de Salud San Jorge que son en total 11503.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN. Se incluyeron en el estudio a los usuarios:

- Que tuvieron asistencia permanente a los servicios del Centro de Salud Supte San Jorge.
- Quiénes contaron con algún tipo de seguro integral de salud.
- De ambos sexos y que sean mayores de 18 años.
- Quiénes solicitaron atención de salud en la consulta externa
- Qué hayan recibido dos o más atenciones en el Centro de Salud Supte San Jorge.
- Qué desearon participar voluntariamente en el estudio.
- Qué no presentaron trastornos de salud mental; que le impidan resolver el cuestionario.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN. No se han incluido a los usuarios:

- Quiénes no tuvieron asistencia permanente a los servicios del Centro de Salud Supte San Jorge.
- Que no contaron con algunos de los tipos de seguros integrales de salud.
- De ambos sexos menores de 18 años.
- Qué no fueron atendidos en el Centro de salud
- Quiénes no hayan recibido dos o más atenciones en el Centro de Salud Supte San Jorge.
- Qué no desearon participar voluntariamente en el estudio.
- Que presentaron trastornos de salud mental, que le impidiesen desarrollar los instrumentos.

UBICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESPACIO Y TIEMPO. -

- **Ubicación en espacio.** - La población objeto de estudio en el presente trabajo de investigación está ubicada en el Centro de Salud Supte San Jorge, comprensión del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado y Departamento de Huánuco.
- **En el tiempo.** - Dicho estudio se realizó durante los meses de junio a diciembre del 2019.

3.2.2. MUESTRA

- **Unidad de análisis.** - La unidad de análisis estuvo conformado por los usuarios que son atendidos en el Centro de Salud Supte San Jorge.
- **Unidad de muestreo.** - Estuvo conformado por los usuarios descritos en la unidad de análisis a quienes se aplicaron el instrumento de recolección de datos para determinar los niveles de satisfacción del usuario del seguro integral de salud.
- **Marco Muestral.** - El marco muestral estuvo constituido por los registros de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María.
- **Tamaño de muestra.** -Se utilizó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra en estudio:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2x(N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Dónde:

N =Totalidad de la población

Zα=1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p =proporción esperada = 0.50

q =1 – p (en este caso 1-0.050 = 0.50)

e =error de precisión (5%).

Sustituyendo los datos para la población especificada se tienen:

$$n = \frac{11503 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2x(11503 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 372 Usuarios del seguro integral de salud

- **Tipo de muestreo:** Se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple al azar, para lo cual se utilizaron también los criterios de inclusión y exclusión hasta lograr el tamaño de la muestra calculada.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCION DE LOS DATOS

La técnica empleada es la encuesta SERVQUAL modificada, y el instrumento fue el cuestionario validado para su uso en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo, la misma que incluye 22 preguntas de expectativas (E) y 22 preguntas de Percepciones (P), distribuidos en cinco dimensiones de apreciación de la Calidad:

- Fiabilidad. Ítems del 01 al 05.
- Capacidad de respuesta. Ítems del 06 al 09.
- Seguridad: Ítems del 10 al 13,
- Empatía: Ítems del 14 al 18.
- Aspectos tangibles. Ítems del 19 al 22.

Las áreas de preguntas (Expectativas y percepción) fueron diseñadas al tipo de baremación de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

Luego se procedió a determinar el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.

• VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS:

El instrumento utilizado fue validado a través del juicio de expertos, para ello se han seleccionado a 07 especialistas o expertos en el tema, a quienes se les solicitaron validar los reactivos del instrumento de investigación; de localizar errores estas fueron modificada antes de su

aplicación. Así mismo se validaron calculando utilizando el coeficiente V de AIKEN, el cual fue aplicado teniendo en cuenta el sentir de los expertos sobre la validez del informe. Este coeficiente es una herramienta que ha determinado la validez de contenido o relevancia de cada ítem respecto a un tema de cada contenido y la concordancia entre los 7 jueces, cuya dimensión va desde 0.00 hasta 1.00; el valor 1.00 es la mayor magnitud posible cuyo resultado fue un **coeficiente de Aiken** mayor a 0.60; con el instrumento utilizado lográndose **V=0.92**; por lo se le aplicó a la muestra de estudio en la recolección de los datos.

• PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

Los procedimientos que se ha seguido con la finalidad de recolectar los datos fueron lo siguiente:

- Solicitar autorización al director de la Red de Salud Leoncio Prado.
- Con la documentación de autorización del Director, se solicitó permiso al personal que labora en el Centro de Salud Supte San Jorge.
- Coordinación con el jefe del Centro de Salud; quien se encuentra a cargo del establecimiento de salud.
- Luego se dio a conocer el inicio de la recolección de los datos y se dio a conocer y explicación para la comprensión del personal que trabaja en dicho Centro de salud.
- Luego se realizó el registro de los usuarios según como fueron captados.
- Seguidamente se explicaron a los usuarios respecto al consentimiento informado y el objetivo del estudio, asimismo se les informó de la importancia de su participación.
- Se solicitó el autógrafo del consentimiento informado.
- Entrega de los instrumentos de recolección de datos a las personas consideradas en el estudio.
- Realización del registro de los datos según los objetivos planificados.

3.3.2. PARA LA PRESENTACION DE LOS DATOS

- Cumplido con la recogida de datos utilizando los cuestionarios, se procedió a elaborar una base de datos en SPSS versión V.25 y luego se organizó también los datos en el programa Microsoft Excel.
- Se prosiguió con la codificación de las preguntas de cada variable a analizar en el programa.
- Ingresar a la base de datos de la hoja de cálculo de Excel o SPSS y seguidamente procesamiento de estos datos e ingreso según corresponde a cada variable relacionando con los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.
- Finalmente se muestran los datos en tablas y en figuras de cada variable estudiadas, con el propósito de realizar la interpretación de los mismos según el plan de análisis.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

- En el presente estudio se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de cada variable e indicador considerando a los objetivos de la investigación y las dimensiones estudiadas.
- Luego se utilizaron las medidas de tendencia central y proporciones para las variables categóricas o cualitativas.
- Para el análisis de los datos también se utilizó la Prueba SERVQUAL

ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.- Para la recolección de los datos se coordinaron con los encargados de la atención a los usuarios del seguro integral a fin de que se pueda realizar una reunión y darles a conocer los propósitos de la investigación; asimismo se brindaron información clara y sencilla a los pacientes; luego se procedió a desarrollar las dudas y contestar inquietudes que pudieran expresar; una vez realizado este procedimiento se emprendió a invitar que el usuario firme el consentimiento en señal de su participación; asimismo se consideraron los principios bioéticos aplicados en la investigación en enfermería, siendo como sigue:

- **Principio de Autonomía.** - Los usuarios participantes del estudio fueron atraídos o seleccionados cuidando de su integridad.
- **Principio de beneficencia.** - Se considera la garantía y protección de los derechos de los demás; por lo que solo se ha buscado el beneficio para la población a estudiar.
- **Principio de no maleficencia.** - Si se hubieran presentado sospechas de algunos efectos negativos resultado de la investigación inminentemente se habría procedido a suspender el trabajo.
- **Principio de Justicia.** - Por este principio todos los usuarios tuvieron la posibilidad de ser seleccionados para participar en el estudio; sin diferencia de linaje, género, situación económica, procedencia y de toda otra idiosincrasia.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1: Distribución según la edad usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Edad por grupos	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 23 años	47	12.6
De 24 a 34 años	112	30.1
De 35 a 45 años	111	29.8
De 46 a 56 años	58	15.6
De 57 a 69 años	44	11.8

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo al grupo de edad de la muestra el 30,1% tienen de 24 a 34 años; le sigue el 29,8% de 35 a 45 años; el 15,6% tienen de 46 a 56 años; el 11,8% tienen de 57 a 69 años y en menor porcentaje el 12,6% tienen de 18 a 23 años.

Tabla 2: Descripción según el sexo del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Sexo	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	105	28.2
Femenino	267	71.8

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo al sexo de la población en estudio, el 71,8% de la población son del sexo femenino y un 28,2% corresponden a masculino.

Tabla 3: Descripción según el estado civil del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Estado civil	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	87	23.4
Casado(a)	45	12.1
Conviviente	223	59.9
Viudo (a)	17	4.6

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo al estado civil de la población estudiada, un 59,9% son convivientes; un 23,4% son soltero (a); el 12,1% es casado (a) y solo un 4,6% es viudo (a).

Tabla 4: Descripción según su ocupación del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Ocupación	n= 372	
	F	%
Ama de casa	210	56.5
Agricultor	71	19.1
Comerciante	62	16.7
Empleada domestica	29	7.8

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo a la ocupación del usuario, el 56,5% del total de la población son ama de casa; el 19,1% son agricultores; el 16,7% son comerciantes y en menor porcentaje de la población el 7,8% son empleadas domésticas.

Tabla 5: Descripción según su grado de instrucción del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Grado de Instrucción	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
Sin Instrucción	6	1.6
Primaria	201	54.0
Secundaria	157	42.2
Superior	8	2.2

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo al grado de instrucción del usuario, el 54,0% del total de la población estudiaron hasta primaria; el 42,2% estudiaron hasta el nivel secundario; el 2,2% tienen estudios superiores y en menor porcentaje de la población el 1,6% no poseen estudios.

Tabla 6: Descripción según la condición del paciente del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Condición del Paciente	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	354	95.2
Acompañante	18	4.8

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo a la condición del usuario, el 95,2% del total de la población son usuarios y el 4,8% de la población son acompañantes.

Tabla 7: Descripción según el tipo de usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Tipo de usuario	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	56	15.1
Continuador	316	84.9

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo al tipo de usuario, el 84,9% del total de la población son continuadores y el 15,1% de la población son nuevos.

Tabla 8: Descripción según el tipo de seguro del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Tipo de seguro	n= 372	
	Frecuencia	Porcentaje
SIS gratuito	364	97.8
SIS independiente	5	1.3
SIS Microempresas	3	0.8

FUENTE: Cuestionario elaborado por JRRC Anexo 01

Interpretación: De acuerdo al tipo de seguro del usuario, el 97,8% del total de la población tienen SIS gratuito, el 1,3% tienen un SIS independiente y el 0,8% de la población tienen un SIS Microempresas.

Tabla 9: Descripción del nivel de satisfacción según cuestionario SERVQUAL dimensión fiabilidad en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Fiabilidad	n= 372			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	156	41.9	216	58.06
P2	145	39	227	61.02
P3	137	36.8	235	63.17
P4	128	34.4	244	65.59
P5	105	28.2	267	71.77

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: De acuerdo a la dimensión fiabilidad, se aprecia que en las preguntas 5 la población se encuentra predominantemente insatisfecha con el 71,77%, en el resto de preguntas se puede apreciar que también predominan la insatisfacción del usuario; por lo tanto, en cuanto a la dimensión fiabilidad un 63,92% se encuentran insatisfecho y un 36,1% se encuentran satisfechos.

Tabla 10: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión capacidad de respuesta en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Capacidad de respuesta	n= 372			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	123	33.1	249	66.94
P7	104	28	268	72.04
P8	108	29	264	70.97
P9	88	23.7	284	76.34

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: De acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta, se aprecia que en la pregunta 9 la población se encuentra predominantemente insatisfecha con el 76,34%, en el resto de preguntas se puede apreciar que también predominan la insatisfacción del usuario; por lo tanto, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta un 71,57% se encuentran insatisfecho y un 28,4% se encuentran satisfechos.

Tabla 11: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión seguridad en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Seguridad	n= 372			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	170	45.7	202	54.3
P11	143	38.4	229	61.56
P12	133	35.8	239	64.25
P13	151	40.6	221	59.41

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: De acuerdo a la dimensión seguridad, se aprecia que en la pregunta 12 la población se encuentra predominantemente insatisfecha con el 64,25%, en el resto de preguntas se puede apreciar que también predominan la insatisfacción del usuario; por lo tanto, en cuanto a la dimensión seguridad un 59,88% se encuentran insatisfecho y un 40,1% se encuentran satisfechos.

Tabla 12: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión empatía en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Empatía	n= 372			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14	151	40.6	221	59.41
P15	134	36	238	63.98
P16	115	30.9	257	69.09
P17	144	38.7	228	61.29
P18	149	40.1	223	59.95

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: De acuerdo a la dimensión empatía, se aprecia que en la pregunta 16 la población se encuentra predominantemente insatisfecha con el 69,09%, en el resto de preguntas se puede apreciar que también predominan la insatisfacción del usuario; por lo tanto, en cuanto a la dimensión Empatía un 62,74% se encuentran insatisfecho y un 37,3% se encuentran satisfechos.

Tabla 13: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en la dimensión aspectos tangibles en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Aspectos Tangibles	n= 372			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	149	40.1	223	59.95
P20	139	37.4	233	62.63
P21	124	33.3	248	66.67
P22	96	25.8	276	74.19
Total	508	34.1	980	65.86

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: De acuerdo a la dimensión empatía, se aprecia que en la pregunta 22 la población se encuentra predominantemente insatisfecha con el 74,19%, en el resto de preguntas se puede apreciar que también predominan la insatisfacción del usuario; por lo tanto, en cuanto a la dimensión aspectos tangibles un 65,86% se encuentran insatisfecho y un 34,1% se encuentran satisfechos.

Tabla 14: Descripción del nivel de satisfacción global según el cuestionario SERVQUAL en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019.

Nivel de satisfacción	n= 372	
	n	%
Satisfecho (+)	131	35,3
Insatisfecho (-)	241	64,7

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: De acuerdo al nivel de satisfacción, el 64,7% se encuentran insatisfechos y un 35,3% se encuentran satisfechos.

Tabla 15: Descripción del nivel de satisfacción según el cuestionario SERVQUAL en usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María – 2019

Dimensiones	n=372					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fiabilidad	671	36.1	1189	63.9	1860	100
Capacidad de respuesta	423	28.4	1065	71.6	1488	100
Seguridad	597	40.1	891	59.9	1488	100
Empatía	693	37.3	1167	62.7	1860	100
Aspectos tangibles	508	34.1	980	65.9	1488	100
TOTAL DIMENSIONES	2892	35.3	5292	64.7	8184	100

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL adecuado del Ministerio de Salud por JRRC Anexo 02 y 03

Interpretación: Al analizar la tabla 16 se puede observar que del 100% de los ítems respondidas en la dimensión fiabilidad el 36.1% se encuentra satisfecho y el 63.9% insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta el 28.4% se encuentra satisfecho y el 71.6% insatisfecho, en la dimensión seguridad el 40.1% se encuentra satisfecho y el 59.9% insatisfecho, en la dimensión empatía el 37.3% se encuentra satisfecho y el 62.7% insatisfecho y en la dimensión aspectos tangibles el 34.1% se encuentra satisfecho y el 65.9% insatisfecho.

4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS:

En el presente trabajo de investigación no se realiza el contraste de las hipótesis debido a que el tipo de estudio es descriptivo observacional solo se plantearon hipótesis descriptivas.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA DISCUSION DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la Tabla 1 el grupo de edad de la muestra estudiada fue el 30,1% tiene de 24 a 34 años. No se relaciona con el estudio de Maggi ⁽¹²⁾ donde la edad de la población es entre los 25 y 30 años de edad. En el estudio realizado por Ríos, Barreto. y Martínez ⁽⁵⁾ el grupo etario mayor de 64 años con un porcentaje del 49% la cual no es similar a la cantidad de mi población. En el estudio realizado por Infantes ⁽⁶⁾ la edad de su población es ≤ 45 con un 21,6% resultado que no son similares los de mi estudio. En la población estudiada por Cuenca Ordoñez ⁽¹⁶⁾ la edad en mayor porcentaje fue de 19 a 35 años con un 46,5% no es similar a los de mi estudio.

De acuerdo a la Tabla 2 el 71,8% de la población son del sexo femenino, en el estudio realizado por Maggi ⁽¹²⁾ donde la mayoría de su población encuestada fueron mujeres. De igual manera en el estudio realizado por Ríos, Barreto. y Martínez ⁽⁵⁾ la muestra estudiada predomina el sexo femenino en un 68%. Así mismo en el estudio realizado por Infantes ⁽⁶⁾ Donde el sexo que más predomina es el femenino con un 89,5%. De igual forma en el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ el sexo femenino fue en mayor porcentaje participe de su estudio fueron mujeres. En el estudio de Cuenca ⁽¹⁶⁾ el género que más predomino fue el femenino con un 75,5% y de la misma forma en el estudio realizado por Atencia ⁽¹⁷⁾ el sexo femenino también fue el que predomino con el 56,1%; podemos evidenciar que el sexo femenino fue en mayor porcentaje y por ende se relaciona con mi estudio ya que predominan en mayor porcentaje el sexo femenino. A diferencia del estudio realizado por Tinoco ⁽¹⁴⁾ donde su estudio predomino el sexo masculino la cual no es similar con los de mi estudio los antecedentes anteriores.

En la Tabla 3 de acuerdo al estado civil, el 59,9% del total de la población de estudio son convivientes. Resultados que no son similares a los de Cuenca ⁽¹⁶⁾ donde estado civil que poseen la población en mayor porcentaje

son los casados con un 43,5%. A diferencia del estudio realizado por Atencio y Sifuentes ⁽¹⁷⁾ donde el estado civil que poseían los participantes de su población fueron convivientes con el 38,2%.

En la Tabla 4 la ocupación del usuario, el 56,5% del total de la población son ama de casa. Resultados que son similares a los del estudio de Ríos, Barreto y Martínez ⁽⁵⁾ donde el 64% del total de su población son amas de casa. De la misma forma en el estudio realizado por Cuenca ⁽¹⁶⁾ donde el total de su población el 49,0% son amas de casa y en el estudio de Atencio y Sifuentes ⁽¹⁷⁾ donde el 28,0% fue en mayor porcentaje amas de casa. Como se puede apreciar tanto en mi estudio como en otros estudios mencionados la ocupación que poseen son amas de casa.

En la Tabla 5 el grado de instrucción del usuario, el 54,0% del total de la población estudiaron hasta primaria. En los resultados del estudio de Infantes FM ⁽⁶⁾ el grado de instrucción en mayor porcentaje de su población alcanzada es el nivel secundario con un 38,7% resultado que nos son relacionados a los míos. En el estudio realizado por Cuenca ⁽¹⁶⁾ sus resultados demostraron que 36,5% del total de su población poseen estudios de primaria completa como mayor porcentaje la cual es similar a los de mi estudio. Y en el estudio realizado por Atencio y Sifuentes ⁽¹⁷⁾ en la cual el porcentaje mayor de la población en estudio tienen solo secundaria con un 53,5%, la cual no es similar con los resultados de mi estudio.

De acuerdo a la Tabla 6 la condición del paciente, el 95,2% del total de la población son usuarios. De igual manera en el estudio realizado por Infantes FM ⁽⁶⁾ en sus resultados refiere que en mayor porcentaje fueron pacientes con el 88,8% del total de la población resultado que son similares a los de mi estudio. En el estudio realizado por García, Gálvez ⁽⁹⁾ el 83,3% son usuarios que asisten al ESSALUD y 76,3% son usuarios que asisten al MINSA, la cual dichos resultados se comparan a los míos ya que predominan la condición del paciente usuarios.

En la Tabla 7 el tipo de usuario, el 84,9% del total de la población son continuadores. En el estudio realizado por Infantes ⁽⁶⁾ en sus resultados obtuvo

que el 66,9% del total de su población son nuevos a diferencia de mi estudio no es similar.

En la Tabla 8 de acuerdo al tipo de seguro del usuario, el 97,8% del total de la población tienen SIS gratuito. En el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ donde el 100% de su población poseen SIS gratuito.

En la Tabla 9 De acuerdo a la dimensión fiabilidad, se aprecia que en la dimensión fiabilidad un 63,92% se encuentran insatisfecho. En el estudio realizado por Tinoco ⁽¹⁴⁾ donde se observa que el grado de satisfacción en la dimensión de fiabilidad el grado de insatisfacción fue de 76.38%. De igual manera en el estudio realizado por García R, Gálvez NDC ⁽⁹⁾ El 72,1% se sienten satisfechos en el ESSALUD y el 69,91% se sienten insatisfechos en cuanto al MINSA en relación a la dimensión fiabilidad, la cual solo en el aspecto de los usuarios atendidos en el MINSA se relaciona con mis resultados y no con los del ESSALUD.

En la Tabla 10 De acuerdo a la dimensión Capacidad de respuesta un 71,57% se encuentran insatisfecho. En el estudio realizado por Tinoco ⁽¹⁴⁾ donde se observa que el grado de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta el grado de insatisfacción fue de 79.59% la cual tiene relación a los de mi estudio. De igual manera en el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ El 68% se sienten satisfechos en el ESSALUD y el 65,09% se sienten insatisfechos en cuanto al MINSA en relación a la dimensión capacidad de respuesta, la cual solo en el aspecto de los usuarios atendidos en el MINSA se relaciona con mis resultados y no con los del ESSALUD.

En la Tabla 11 De acuerdo a la dimensión seguridad un 59,88% se encuentran insatisfecho. De igual manera en el estudio realizado por Tinoco MA ⁽¹⁴⁾ donde se observa que el grado de satisfacción en la dimensión seguridad el grado de insatisfacción fue de 67.09% la cual tiene relación a los de mi estudio. Asimismo, en el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ El 74% se sienten satisfechos en el ESSALUD y el 56,6% se sienten insatisfechos en el MINSA en relación a la dimensión seguridad, la cual solo en el aspecto de

los usuarios atendidos en el MINSA se relaciona con mis resultados y no con los del ESSALUD.

En la Tabla 12 De acuerdo a la dimensión empatía un 62,74% se encuentran insatisfecho. Asimismo, en el estudio realizado por Tinoco ⁽¹⁴⁾ donde se observa que el grado de satisfacción en la dimensión empatía el grado de insatisfacción fue del 66.15% la cual tiene relación a los de mi estudio. De la misma manera en el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ El 74,2% se sienten satisfechos en el ESSALUD y el 51,89% se sienten insatisfechos en el MINSA en relación a la dimensión seguridad, la cual solo en el aspecto de los usuarios atendidos en el MINSA se relaciona con mis resultados y no con los del ESSALUD.

En la Tabla 13 en cuanto a la dimensión aspectos tangibles un 65,86% se encuentran insatisfecho. En el estudio realizado por Tinoco ⁽¹⁴⁾ donde se observa que el grado de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles el grado de insatisfacción fue del 76.95% la cual tiene relación a los de mi estudio. Y en el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ El 68,9% se sienten satisfechos en el ESSALUD y el 61,32% se sienten insatisfechos en el MINSA en relación a la dimensión seguridad, la cual solo en el aspecto de los usuarios atendidos en el MINSA se relaciona con mis resultados y no con los del ESSALUD.

En la Tabla 14 en cuanto al nivel de satisfacción, el 64,7% se encuentran insatisfecho y un 35,3% se encuentran satisfechos. En el estudio realizado por Tinoco MA ⁽¹⁴⁾ obtuvo que del total de su población de estudio la insatisfacción fue del 73.03%, la cual se relaciona con los de mi estudio porque predominan la insatisfacción. En el estudio realizado por García y Gálvez ⁽⁹⁾ El 71,7% se sienten satisfechos en el ESSALUD y el 55,4% se sienten insatisfechos en el MINSA en relación al nivel de satisfacción, la cual solo en el aspecto de los usuarios atendidos en el MINSA se relaciona con mis resultados y no con los del ESSALUD.

CONCLUSIONES

Luego de haber procesado, analizado e interpretado los datos se llega a la siguiente conclusión:

- De acuerdo a los datos socio-demográficas de la muestra en estudio son: el grupo de edad con mayor porcentaje con el 30,1% tienen de 24 a 34 años, el 71,8% son del sexo femenino, un 59,9% son convivientes, el 56,5% del total de la población son ama de casa, de acuerdo al grado de instrucción el 54,0% estudiaron hasta primaria, el 95,2% del total de la población son usuarios del servicio que fueron encuestados, el 84,9% son usuarios continuadores y el 97,8% tienen SIS gratuito.
- El nivel de satisfacción según las dimensiones es: Dimensión fiabilidad un 63,92% se encuentran insatisfechos y un 36,1% satisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta el 71,57% se encuentran insatisfecho y solo el 28,4% satisfechos. En cuanto a la dimensión seguridad el 59,88% se encuentran insatisfecho y el 40,1% satisfechos. En la dimensión Empatía un 62,74% se encuentran insatisfecho y un 37,3% satisfechos. Y la dimensión aspectos tangibles un 65,86% se encuentran insatisfecho y un 34,1% se encuentran satisfechos.
- De acuerdo al nivel de satisfacción consolidado, el 64,7% de los usuarios del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge se encuentran insatisfechos y solo el 35,3% se encuentran satisfechos.

RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados y las conclusiones respectivas se recomienda lo siguiente:

- A los directivos de la Red de Salud Leoncio Prado considerar los resultados del trabajo de investigación para implementar proyectos de mejorar de la calidad en los servicios de Salud en el Centro de Salud Supte San Jorge.
- Al jefe del Centro de Salud Supte San Jorge utilizar los resultados del presente estudio e implementar talleres de mejora de la calidad de atención a los usuarios del Seguro Integral; de esta manera mejorar el nivel de satisfacción de sus usuarios.
- A los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Supte San Jorge tomar los resultados del presente estudio y analizar los aspectos a mejorar en los servicios que vienen prestando, ya que los usuarios se encuentran muy insatisfechos con la atención recibida.
- A los estudiantes y docentes de las Universidades continuar o realizar trabajos de investigación relacionales y/o aplicativos en los aspectos de satisfacción del usuario, calidad de atención de los proveedores de los servicios de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Usuario de la oficina del Seguro Integral de Salud. [Internet]. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap03.pdf
2. Timoteo MA. Calidad y satisfacción del usuario del seguro integral de salud. [Internet]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1763>
3. Solis ME. Impacto Sentido del Seguro Integral de Salud (SIS) desde los Beneficiarios y Prestadores. Rev. Invest. Cient. Manglar. [Internet]. 2017; 14(2): 145-156. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
<https://erp.untumbes.edu.pe/revistas/index.php/manglar/article/view/83/145>
4. Benavides FA. Nivel de satisfacción en los beneficiarios del Seguro Integral de Salud modalidad gratuita. [Internet]. Pimentel: Universidad Señor de Sipan; 2019. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5577/Benavides%20Mu%C3%B1oz%20Fabricio%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet] [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf.
6. Banco Mundial. [Internet]. Washington: Bm; c2018. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en: **<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>**
7. Massip Pérez C; Ortiz Reyes RM; Llantá Abreu MDC; Peña Fortes M; Infante Ochoa I. Inst. Nac. Oncol y Rad. [Internet]. 2008; [Consultado 2019

- Abr 20]. Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
8. Fajardo Dolci G, Hernández Torres F. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud 1 ed. [Internet]. México: Progreso, S. A. de C. V. (IEPSA); [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf.
 9. Revilla Arias H; González Mustelier D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN. [Internet] 2014; 18(6): 786-793 [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445006005.pdf>
 10. Ríos AM, Barreto AF. y Martínez AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo. [Internet]. Bogotá: universidad de ciencias aplicadas y ambientales; 2016. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en:
<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
 11. Infantes FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. Rev Perú Med Integrativa. [Internet] 2017; 2(2):133-9 [Consultado 2019 Abr 21]. Disponible en:
<https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/viewFile/55/54>
 12. Ministerio de Salud. [Internet] Lima: Minsa; c2015. [Consultado 2018 Abr 21]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=17053>.
 13. Ministerio de salud. Seguro Integral de Salud. Población asegurada por grupos de edad y sexo, según distritos de residencia. [Internet]. [Consultado 2018 Abr 21]. Disponible en:
<http://www.sis.gob.pe/portal/estadisticas/>
 14. García Valverde R, Gálvez Díaz NDC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–EsSalud, Chongoyape. Rev. Cient. Señor de Sipán. [Internet]. 2016; 8, (2):
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>

15. Canchari OZ. Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario. [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5979/Canchari_DLCOZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Superintendencia Nacional en Salud. Encuesta Nacional de satisfacción del usuario en Salud. [Internet] [Consultado 2019 Abr 21]. Disponible en: <https://www.forosalud.org.pe/SUSALUD%20-%20ENCUESTA%20SATISFACCION%20EN%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%202014.pdf>.
17. Ministerio de Salud. [Internet]. Lima: Minsa; c2018 [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=21>.
18. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. [Internet]. [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
19. Maggi WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. [Internet]. Lima: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Consultado 2019 Abr 20]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
20. Martins S, Campos AC, Matumoto S, Fortuna CM. Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: Estrategia para análisis de sistemas universales. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet]. 2016;24:1-7. [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-02674.pdf
21. Tinoco MA. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz. [Internet]. Lima: Universidad Ricardo palma; 2016. [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/473/Tinoco_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Meléndez CM. Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el Puesto de salud Pedro Abraham López Guillén de San Antonio. [Internet]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la vega; 2016. [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/628/T_MAE_S.GSRRHH_06599223_MELENDEZ_GARCIA_CARMEN%20MAR%c3%8dA%20DEL%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Cuenca LM. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco. [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123/T_047_46713124_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Atencio DE, Sifuentes LN. Cobertura de atención del seguro integral y satisfacción del usuario en centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco. [Internet]. Huánuco: Universidad Hermilio Valdizán; 2015. [Consultado 2019 Abr 22]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/452/2EN.CQ%2000053%20A86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Cisneros F. Teorías y Modelos de Enfermería. [Internet]. Popayán: Univ. Cauca; 2005 [Consultado 2019 May 01]. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/IntroduccionALasTeoriasYModelosDeEnfermeria.pdf>
26. Aniorte N. Teoría y método en enfermería II. [Internet]. t: Aniorte:c2018. [Consultado 2019 May 01]. Disponible en: http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm#Peplau
27. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Document. Cienc de la Inform. [Internet]. 2011; 34: 349-368. [Consultado 2019 May 01]. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
28. Psicología Online [Internet]. España: Equipo editorial John Locke; c2018 [Consultado 2018 May 02]. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/el-modelo-de-locke-2257.html>

- 29.** Huiza GA. Satisfacción del Usuario externo Sobre la Calidad de atención en el Hospital. . [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003. [Consultado 2019 May 01]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=7543CC8245AFFD032F56A358AAE60CB5?sequence=1
- 30.** Teijeira P. Satisfacción del cliente: los cuatro niveles para su fidelización. [Internet]. [Consultado 2019 May 02]. Disponible en: <http://pabloteijeira.es/blog/satisfaccion-del-cliente-cuatro-niveles/>
- 31.** Ministerio de Salud. Manual para la Información y Atención al Usuario en el SIS. [Internet]. [Consultado 2019 May 03]. Disponible en: http://www.sis.gob.pe/Portal/mercadeo/productos_publicitarios/otros/manual_Infor_Atenc_al_UsuarioSIS.pdf.
- 32.** Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Atención Centrada en el Usuario. [Internet]. [Consultado 2019 May 04]. Disponible en: <http://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/>
- 33.** Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet]. [Consultado 2019 May 03]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 34.** Vergara Henríquez MI. Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile. [Plan de negocios para optar el grado de Magister en Administración]. Santiago: Universidad de Chile. Post Grado Economía y Negocios; 2014.
- 35.** Gobierno de la Navarra. Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. [Internet]. [Consultado 2019 May 05]. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS DATOS DEMOGRAFICOS**TITULO:**

“Nivel de satisfaccion del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge”

INSTRUCCIÓN:

Señor (a) esperamos su colaboración, brindándonos la información solicitada. La finalidad del presente estudio es analizar la satisfacción del usuario del seguro integral de Salud del Centro de Salud Supte San Jorge. La prueba es totalmente anónima y mucha confidencialidad.

Observe usted con cuidado y marque con “x” en una sola alternativa o llene en los espacios que corresponde.

I. DATOS DEMOGRÁFICOS:

1. Edad..... años
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Estado civil: Soltero(a) () Casado(a) ()
 Conviviente () Viudo (a) ()
4. Ocupación: Ama de casa () Agricultor ()
 Comerciante () Empleada doméstica ()
5. Grado de Instrucción:
 - a) Sin Instrucción ()
 - b) Primaria ()
 - c) Secundaria ()
 - d) Superior ()
6. Condición del Paciente: Usuario () Acompañante ()
7. Tipo de usuario: Nuevo () Continuator ()
- 8.- Tipo de seguro: Dependiente () Régimen especial ()
 Pensionista () Derecho Habiente ()

Anexo N° 2:

ENCUESTA SERVQUAL PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE (ESPECTATIVAS)

Encuesta SERVQUAL modificada para evaluar el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María.

Estas respuestas serán anónimas y confidenciales.

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en los diferentes servicios del Centro de Salud Supte San Jorge. Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión Fiabilidad:								
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Centro de Salud							
4	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los usuarios							
5	Que el laboratorio cuente con los instrumentos e insumos para el análisis que indica el médico							
Dimensión Capacidad de Respuesta:								
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el laboratorio sea corto							
9	Que durante su atención en el laboratorio se respete su privacidad							
Dimensión Seguridad:								
10	Qué el profesional del laboratorio le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas							

11	Que el profesional de laboratorio que le atenderá realice un análisis completo y minucioso de las muestras							
12	Que el profesional de laboratorio que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	Que el profesional de laboratorio que le atenderá le inspire confianza							
Dimensión Empatía:								
14	Que el profesional de laboratorio que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de caja/ laboratorio le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el profesional de laboratorio sobre el proceso de las muestras							
18	Que usted comprenda la explicación que el Profesional de laboratorio le brindará sobre los resultados obtenidos.							
Dimensión Aspectos Tangibles:								
19	Que los carteles, letreros o flechas del servicio de laboratorio sean adecuados para orientar a los usuarios							
20	Que el laboratorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los usuarios							
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los usuarios							
22	Que los laboratorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Anexo N° 3:

ENCUESTA SERVQUAL PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE (PERCEPCIONES)

Encuesta SERVQUAL modificada para evaluar el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Seguro Integral de Salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María.

Luego de haber sido respondido estos datos serán anónimas y confidenciales

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en servicios del Centro de Salud Supte San Jorge (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión Fiabilidad								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
Dimensión Capacidad de Respuesta:								
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
Dimensión Seguridad:								
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							

11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?								
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?								
Dimensión Empatía:									
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
Dimensión Aspectos Tangibles:									
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?								
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los usuarios?								
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

Anexo N° 4:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto:** “Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019”.
- **Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos).**

Ramírez Cometivos Jessica Roxana; Egresada de la EAP de Enfermería de la Universidad de Huánuco – Sede Tingo María, celular N° 926097285

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindará la presente investigación se encuentra orientado a determinar el nivel de nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019; para que en base a la realidad evidenciada en el estudio se propongan mejoras en calidad de los diferentes servicios que se brindan.

- **Participación**

Participarán los usuarios atendidos en el Centro de Salud Supte San Jorge.

- **Procedimientos**

Se aplicará un cuestionario de características sociodemográficas y un cuestionario de satisfacción del usuario en dos etapas antes de ser atendido y otras preguntas similares después de ser atendido. Solo se tomará un tiempo aproximado de 15 minutos en la recolección de los datos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar su participación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada respecto al nivel de satisfacción del usuario del seguro integral.

- **Alternativas**

Usted escoge voluntariamente participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios para su atención.

Se le informará de cualquier otra información en todo momento.

- **Compensación:**

Con el estudio no se pretende ganar o hacerle participar a cambio de algún bien por el desarrollo de las interrogantes.

- **Confidencialidad de la información**

La información alcanzada se mantendrá en reserva en los archivos de la universidad. No se publicarán nombres de ningún tipo.

- **Problemas o preguntas:**

Escribir al Email: jessica_ramirez0911@hotmail.com; o comunicarse al Cel. 926097285

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Aceptando a participar del estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. Doy el sí voluntariamente para participar y entendiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que me afecte en ningún termino.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Tingo María, a los días del mes de del
2019.

Firma del usuario del SIS

Firma de la investigadora de

Enfermería

Anexo N° 5:

TABLA DE VALIDACION

Matriz de Análisis de las respuestas de expertos Según Coeficiente de AIKEN

Ítems	Jueces							Total	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Acuerdo	
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
3	0	1	1	1	1	1	1	6	0.86
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
5	1	1	1	1	1	1	0	6	0.86
6	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
8	1	1	1	1	0	1	0	5	0.71
9	0	1	1	1	1	1	1	6	0.86
Total	0.78	1.00	1.00	1.00	0.89	1.00	0.78	6.44	0.92

V=0.92

Anexo N° 6:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADOR	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario del seguro integral de salud en el 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características sociodemográficas del usuario del seguro integral de salud en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019. • Determinar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión 	<p>HIPÓTESIS:</p> <p>GENERAL:</p> <p>Hi: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho con la atención recibida en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>Ho: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción insatisfecho con la atención recibida en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019</p> <p>ESPEÍFICOS:</p> <p>H_{i1}: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho según la dimensión fiabilidad</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del usuario. <p>VARIABLES INTERES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles <p>VARIABLES DE CARACTERIZACION:</p>	<p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según la intervención en la investigación, el estudio fue de tipo observacional; porque no hubo intervención por parte de la investigadora y además no se manipularon las variables en ninguno de los casos. • Según la planificación y la toma de datos, el estudio fue de tipo prospectivo, porque los datos se recolectaron según ocurrieron los fenómenos que se presentaron en el momento de los hechos. • Según el número de ocasiones en que se

<p>centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión fiabilidad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019? 	<p>fiabilidad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019. • Calcular el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión seguridad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión empatía en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019. • Comprobar el nivel de satisfacción del usuario 	<p>en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₀₁: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción insatisfecho según la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₁₂: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho según la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₀₂: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción insatisfecho según la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₁₃: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho según la dimensión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Estado civil • Grado de instrucción • Ocupación • Condición del usuario • Tipo de Usuario 	<p>Satisfecho Insatisfecho</p> <p>Años cumplido Masculino Femenino</p> <p>Soltero(a) Casado(a) Conviviente Viudo(o)</p> <p>Sin Instrucción Primaria Secundaria Superior</p> <p>Ama de casa Agricultor Comerciante Empleada domestica</p>	<p>midieron las variables; el estudio fue de tipo transversal porque se estudiaron las variables simultáneamente en un solo tiempo determinado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según el número de variables de interés el estudio es analítico, porque las variables fueron descritas y analizadas. <p>Enfoque: El estudio tiene un enfoque cuantitativo debido a que se utilizará la estadística descriptiva para describir y analizar los datos.</p> <p>Alcance o Nivel: El estudio tiene el nivel descriptivo simple donde solo se describirán las variables y permitirá generalizar a la población de estudio.</p>
--	---	---	---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión seguridad en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?. • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la dimensión empatía en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud en la 	<p>del seguro integral de salud en la dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p>	<p>seguridad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₀₃: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción insatisfecha según la dimensión seguridad en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₁₄: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentra en una proporción satisfecho según la dimensión empatía en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₀₄: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción insatisfecho según la dimensión empatía en el Centro de Salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p> <p>H₁₅: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción satisfecho según la dimensión aspectos tangibles en el Centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p>		<p>Usuario</p> <p>Acompañante</p> <p>Nuevo</p> <p>Continuador</p>	<p>DISEÑO.- El presente trabajo de investigación tiene como diseño descriptivo, que se representa en el siguiente esquema.</p> <p>M ----- O</p> <p>Donde</p> <p>M: Muestra en estudio</p> <p>O: Observaciones encontradas en la muestra de estudio</p> <p>• Tamaño de muestra.-</p> $n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 * x(N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$ <p>Dónde:</p> <p>N=Total de la población</p> <p>Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)</p> <p>p=proporción esperada = 0.50</p> <p>q=1 – p (en este caso 1-0.50 = 0.50)</p> <p>e = error de precisión (5%)</p>
---	--	---	--	---	--

<p>dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019?</p>		<p>H₀₅: El nivel de Satisfacción de los usuarios del seguro integral de Salud se encuentran en una proporción insatisfecho según la dimensión aspectos tangibles en el Centro de salud Supte San Jorge Tingo María-2019.</p>			<p>Reemplazando datos para la población descrita tenemos:</p> $n = \frac{11503 * 1.96^2 * 0.50 *}{0.05^2 * (11503 - 1) + 1.96^2 *}$ <p>n = 372 usuarios del SIS</p>
--	--	--	--	--	--

Anexo N° 7:

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA



SOLICITO: AUTORIZACION PARA EJECUCIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION.

SR.

OBSTA. RODDY VILLANUEVA HERRERA
JEFE DE LA MICRORED RUPA RUPA
CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE

Yo, JESSICA ROXANA RAMIREZ COMETIVOS, Identificada con DNI N° 41950836 domiciliada en el PP.JJ. Túpac Amaru Jr. Elías Mabama N° 111, egresada de la Universidad de Huánuco de la Escuela Académico Profesional de Enfermería ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que con la finalidad de optar el título de Licenciada en Enfermería vengo realizando el Trabajo de Investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE TINGO MARÍA-2019". Dicho proyecto fue aprobado por mis tres jurados revisores, docentes de la Universidad de Huánuco, quienes dictaminaron la ejecución respectiva.

Para lo cual solicito tenga a bien autorizar la Ejecución del mencionado Trabajo de Investigación y la recolección de los datos. Dichos datos a recolectarse son muy importantes para realizar mi tesis y optar el Título de Licenciada en Enfermería. Para lo cual le informo que el estudio lo vengo realizando asesorado por el **Mg. Walter Hugo Masgo Castro** Docente de la Universidad de Huánuco Sede Tingo Maria.

Por lo tanto a usted señor Jefe solicito ordene a quien corresponde para acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Para tal efecto adjunto un ejemplar del proyecto de investigación y la Resolución de su aprobación.

Tingo María 09 de Julio del año 2019


GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD TINGO MARIA
Obsta. Roddy Villanueva Herrera
14504


JESSICA ROXANA RAMIREZ COMETIVOS
DNI N° 41950836

NOTA: Cualquier consulta al teléfono celular N° 948172076 JESSICA ROXANA RAMIREZ COMETIVOS



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO RED DE SALUD LEONCIO PRADO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

OFICIO N°-086-2019-GRH-DRS.HCO-RSLP-MR.RR.

A : SRTA. RAMÍREZ COMETIVOS JESSICA ROXANA
Responsable de proyecto de Investigación-UDH

DE : OBS. RODDY VILLANUEVA HERRERA
Jefe de la Micro Red Rupa Rupa

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

FECHA : SUPTE SAN JORGE, 16 DE JULIO 2019

Por el presente me dirijo a usted para saludarla y a la vez, hacer de su conocimiento que según la solicitud presentada a mi persona para la autorización de su proyecto de investigación denominado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE TINGO MARÍA-2019"; siendo ACEPTADA su solicitud, siempre que no interfiera con el trabajo del profesional y se respete la confidencialidad y privacidad del usuario externo.

Sin otro particular me suscribo no sin antes expresarle las muestras de mi estima personal.

Atentamente



RODDY VILLANUEVA HERRERA
OBSERVADOR
COP. 14104

Anexo N° 8:

BASE DE DATOS SPSS V.25

[illegible]

33	32	2	2	3	1	1	1	2	1	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	4	6	6	5	4	3	3	4	5	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7			
34	24	2	2	3	1	3	2	2	1	5	2	2	5	5	7	2	4	7	2	7	3	7	7	7	7	2	2	4	5	5	2	7	7	7	7	5	6	7	6	5	6	7	5	6	7	7	6	5	5	7	7	4	4	
35	45	3	1	3	3	3	1	2	1	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4			
36	39	3	2	3	3	3	1	2	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	6	5	4	4	3	4	4	
37	37	3	2	3	1	2	2	2	1	5	4	3	3	4	4	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	3	3	2	2	3	3	2	2	3	6	4	3	4	5	4	3	6	7	4	3	3	3	
38	34	2	1	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4			
39	39	3	1	3	2	3	1	2	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4		
40	31	2	1	2	2	2	1	1	1	5	3	5	3	2	5	3	3	5	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	2		
41	31	2	1	3	3	3	1	1	1	5	4	2	2	3	4	3	3	5	4	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	
42	68	5	2	3	1	2	1	2	1	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
43	44	3	2	3	1	2	1	2	1	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	
44	59	5	2	3	1	2	1	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
45	36	3	1	3	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
46	30	2	2	3	1	3	1	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4		
47	39	3	1	3	2	2	1	2	1	3	4	4	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4		
48	47	4	1	2	2	2	1	1	1	3	4	3	4	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	5	5	6	5	5	6	5	6	4	4	5	5	4	5	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	5		
49	31	2	1	3	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	6	6	6	7	6	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6		
50	55	4	1	3	3	3	1	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	5	4	3	
51	33	2	2	1	1	2	2	2	1	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
52	31	2	1	3	3	3	1	2	2	6	6	6	6	6	5	5	5	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3
53	25	2	2	3	1	2	1	2	1	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	4	5	6	6	6	5	5	5	6	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	5	6	6	6	
54	49	4	2	3	1	2	1	2	1	4	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	5	6	6
55	22	1	2	3	1	3	1	1	1	3	3	4	3	4	5	6	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	4	5	5	5	4	5	6	4	5	4	5	
56	53	4	1	3	2	2	1	2	1	4	4	4	4	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	4	5	6	6	7	7	7	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
57	32	2	2	3	1	3	1	2	1	6	5	6	4	5	5	4	6	6	3	3	4	4	5	4	5	5	6	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	6	6	5	6	6	2		
58	57	5	2	2	1	2	1	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	6	4	4	5	4	5	4	5	7	7	4	6	6	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	6	4	4	6	7	4	4	5	6	4	5	5	3	
59	55	4	2	4	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	3	3	2	6	4	3	5	4	5	5	6	5	6	6	5	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	6	5	4	5	6	6	5	6	5	4	5	4	3	
60	37	3	2	3	3	3	1	2	1	6	4	4	4	2	3	3	4	6	2	3	3	4	4	5	6	6	6	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	6	5	5	6	5	5	5	3	5	4	3	4	3
61	58	5	2	2	1	2	1	2	1	7	7	4	6	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	3	2	3	4	4	2	3	7	4	7	3	5	4	5	5	5	4	5	4	2		
62	56	4	2	3	1	1	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	6	3	4	4	4	5	4	6	6	5	5	5	2		
63	22	1	2	1	3	3	1	2	1	6	6	5	6	6	4	4	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	3	3	3	3	2	4	3	3	4	6	4	3	4	5	5	4	5	6	4	4	4	2	
64	21	1	2	1	3	3	1	2	1	6	7	7	7	7	5	5	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	5	5	4	5	3	4	7	7	6	7	6	5	5	6	6	6	5	5	4		
65	46	4	2	1	1	2	1	1	1	6	6	7	2	6	5	4	5	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	3	4	3	5	5	3	6	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	
66	59	5	2	2	1	2	1	2	1	5	6	6	5	6	6	5	5	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	4	5	5	5	3	3	3	6	4	5	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	

67	40	3	2	2	1	2	1	2	3	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	5	4	4	6	5	6	6	5	5	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7						
68	46	4	2	2	3	2	1	2	1	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5				
69	39	3	1	3	3	3	1	1	1	3	4	4	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	6	6						
70	33	2	1	3	3	3	1	1	1	4	4	3	4	5	4	5	5	6	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6				
71	39	3	1	3	3	2	2	2	1	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	5	5	5	6	6	7	7	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5			
72	39	3	2	3	1	3	1	2	1	4	5	6	6	7	6	4	4	3	4	5	6	3	4	5	6	5	6	7	7	3	4	5	6	5	6	6	6	7	7	5	5	5	6	6	7	7	5	5	6	6	6		
73	39	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
74	23	1	2	1	3	3	1	1	1	4	4	4	5	5	6	6	6	6	5	5	6	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	6	6	
75	37	3	2	3	1	3	1	1	1	3	4	4	4	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
76	31	2	2	3	4	3	1	2	1	4	4	5	4	5	5	5	6	7	6	6	6	5	5	5	5	6	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	6	6	5	5	5	6		
77	29	2	2	1	1	3	1	2	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6		
78	33	2	2	3	1	3	1	1	1	3	4	5	6	6	5	5	5	7	5	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	3	6	3	3	4	4	5	5	5	6	7	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5
79	57	5	2	3	1	2	1	2	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	3	3	4	3	3	3	2	5	3	4	6	5	5	4	6	6	5	4	3	2	
80	30	2	2	1	4	3	2	2	1	7	7	6	6	6	6	7	6	7	4	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	2	3	4	6	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	2
81	20	1	2	1	1	3	1	2	1	7	7	7	7	7	4	5	5	7	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	4	5	4	4	6	3	4	3	4	6	5	5	6	5	5	4	4	5	5	5	5	3	
82	20	1	2	3	1	4	1	1	1	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	4	4	5	4	4	3	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	
83	23	1	1	1	2	2	2	2	1	6	6	5	5	6	5	5	5	7	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	7	7	4	5	6	5	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	
84	40	3	2	3	3	3	1	1	1	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	5	
85	24	2	2	1	4	2	1	1	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	6	5	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	
86	39	3	2	3	1	3	1	2	1	5	6	5	6	7	5	5	5	7	7	5	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	4	5	5	5	4	4	4	5	7	7	6	6	3	3	3	7	6	7	7	7	7	
87	51	4	2	4	3	2	1	2	1	5	4	3	5	4	5	6	6	6	5	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	7	1	4	4	4	4	4	4	4	7	4	3	4	4	7	7	7	7
88	34	2	2	1	1	3	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4
89	32	2	1	2	3	4	2	2	1	4	2	3	4	3	2	2	3	4	7	6	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	5	1	1	2	1	2	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	2	
90	45	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	2	4	2	1	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3
91	21	1	2	1	4	2	1	2	1	4	5	5	6	6	6	5	5	5	4	4	5	5	6	6	3	4	4	4	5	5	6	6	7	7	7	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	
92	24	2	2	1	1	3	1	1	1	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	2	2	4	5	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4
93	21	1	2	1	3	3	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
94	38	3	2	2	1	3	1	2	1	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
95	30	2	1	1	3	3	2	2	1	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	
96	41	3	2	3	1	2	1	2	1	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	3	4	5	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	
97	36	3	2	3	1	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	6	5	5	4	4	7	7	7	7	7	5	5	5	6	6	5	5	5	
98	31	2	2	2	1	4	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	4	
99	39	3	2	1	1	3	1	2	1	3	4	5	4	6	5	4	5	6	7	4	6	4	7	6	7	7	6	7	7	6	6	1	4	5	4	4	3	3	2	5	6	4	6	3	2	3	2	4	5	7	6	4	
100	65	5	1	4	2	2	1	2	1	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	4	5	4	3	3	5	4	4	4	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6
101	64	5	1	1	2	3	1	2	1	5	7	6	7	6	7	6	5	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	4	5	5	6	7	6	7	7	6	7	6	6	5	6	6	7	
102	40	3	2	1	1	3	1	2	1	7	7	7	3	4	6	6	6	7	5	3	5	6	7	7	7	4	4	6	6	6	7	7	7	5	5	6	6	6	4	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4

140	51	4	1	3	2	2	1	1	2	5	4	5	4	5	4	6	6	5	5	4	6	6	7	7	7	5	4	5	4	3	2	6	4	3	5	6	6	6	7	5	5	6	6	6	7	7	7	5	5	4	4	5	5	
141	25	2	1	1	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
142	24	2	2	1	1	3	1	2	1	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	5	6	6	6	6		
143	50	4	2	3	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5			
144	34	2	2	1	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
145	42	3	2	3	1	2	1	2	1	7	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	7	5	5	4	4	5	5	6	7	7	6	5	5	5	6	5	6	7	6	6	6	5	5	4	6	4	5	5	6
146	45	3	2	3	1	3	1	2	1	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
147	21	1	2	1	1	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	45	3	1	3	2	2	1	2	1	4	7	7	5	5	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	5	5	6	6	7	7	7	4	3	4	4	4	4	7	3	4	6	7	6	5	6	4	4	4	6	4	5	5	6	7
149	44	3	1	3	3	3	1	2	1	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	4	1	3	4	7	4	4	4	4	7	7	7	7	7	6	1	4	4	5	5	5	5		
150	24	2	2	3	1	3	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
151	63	5	1	3	2	2	1	2	1	3	4	4	5	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	5	5	5	4	6	5	4	6	7	5	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
152	28	2	1	1	2	3	1	2	1	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	4	4	5	6	7	6	7	5	6	5	6	5	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	4	4	5		
153	28	2	2	3	1	3	1	1	1	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	5	5	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	
154	29	2	2	3	1	3	1	2	1	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	5	5	5	5	6	6	7	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	6	5	5	4		
155	34	2	2	3	1	3	1	2	1	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	5	4	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
156	57	5	1	2	3	3	1	2	1	7	7	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	6	7	6	6	6	5	6	6	7	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6		
157	56	4	2	3	4	3	1	2	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6		
158	61	5	1	2	3	2	1	2	1	7	6	7	6	7	6	6	7	6	5	6	5	6	7	7	5	5	6	5	5	5	6	6	7	6	7	6	5	4	5	4	6	7	7	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	
159	26	2	2	1	4	2	1	2	1	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	5	4	4	6	7	6	5	4	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	4	4	4	4	
160	29	2	1	3	2	3	1	2	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
161	43	3	2	2	1	2	1	2	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	3	5	2	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6		
162	31	2	2	1	1	3	1	2	1	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	4	5	4	5	5	
163	21	1	2	3	1	3	1	2	1	6	7	7	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7	7	6	6	5	6	5	4	4	4	5	6	7	6	5	6	6	5	4	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	
164	38	3	2	3	1	3	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	
165	33	2	2	3	1	3	1	2	1	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
166	44	3	1	2	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6		
167	37	3	1	1	4	3	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5			
168	25	2	1	1	2	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
169	32	2	1	3	2	3	1	2	1	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	
170	53	4	2	1	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	4	5		
171	23	1	2	1	3	3	1	2	1	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	5	4	5	4	7	4	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4			
172	39	3	1	3	2	2	2	1	1	6	6	7	7	7	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	5	5	6	7	5	5	1	2	4	6	2	2	3	6	5	6	5	7	3	4	4	4	5	5	5	5	
173	51	4	2	4	2	2	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	6	5	4	4	4	4	5	5	4			
174	33	2	1	3	3	3	1	2	1	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	4	4	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5			
175	64	5	2	4	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3		
176	36	3	1	3	2	2	2	1	1	4	5	7	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	5	6	7	4	5	5	4	5	4	5	4	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6		
177	27	2	2	1	1	3	1	1	1	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6	7	6	6	7	3																							

181	57	5	1	4	3	2	1	2	1	6	7	6	6	7	6	5	5	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	7	6	6	5	5	5	6	6	5	5	4	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	4				
182	46	4	2	2	1	2	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	4	5	5	6	5	4	5	7	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6				
183	26	2	2	1	4	4	1	2	1	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7				
184	24	2	1	1	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5					
185	57	5	2	3	1	2	1	2	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	4			
186	62	5	1	4	2	2	1	1	1	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6			
187	30	2	1	3	2	3	1	2	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	6	2	4	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5					
188	49	4	2	3	1	2	1	2	1	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	7	5	6	6	6	3	4	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3				
189	41	3	2	2	1	2	1	2	1	6	6	4	5	7	5	6	6	7	6	6	5	6	6	5	5	6	4	7	7	6	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	6	5	5	5	4				
190	51	4	1	2	2	2	1	2	1	5	6	7	5	6	5	7	6	7	7	6	7	6	7	6	6	5	6	7	6	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1					
191	64	5	1	2	2	2	1	2	1	6	7	5	6	7	5	7	6	5	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	5	5	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1			
192	58	5	2	3	1	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	6	5	1	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3				
193	48	4	2	3	1	2	1	1	1	6	7	1	7	5	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	6	7	7	1	4	6	3	5	1	7	7	7	6	7	3	3	7	7	6	7	6	5			
194	46	4	1	3	3	3	1	2	1	6	7	7	6	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5			
195	26	2	2	3	1	3	1	1	1	5	5	5	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6	7	6	7	6	5	5	6	7	4	1	3	3	3	7	1	3	1	7	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4		
196	62	5	2	4	1	2	1	2	1	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5			
197	21	1	1	3	2	2	1	2	1	6	5	6	5	7	6	5	5	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	7	7	5	2	3	4	3	3	2	1	3	5	4	5	4	2	2	1	3	5	5	7	7	4				
198	51	4	2	4	1	1	1	2	1	5	5	5	5	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	2	2	3	3	5	3	5	7	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5			
199	24	2	2	3	1	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	4	6	6	5	5	5	4				
200	22	1	2	1	4	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2				
201	39	3	2	3	1	3	1	2	1	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
202	43	3	1	2	2	3	1	2	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	3	4	4	6	5	5	6	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	4				
203	50	4	2	2	1	2	1	2	1	6	6	6	7	7	6	6	5	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	7	5	5	5	6	6	5	5	5	6		
204	45	3	1	3	2	3	1	2	1	6	7	6	6	7	7	5	6	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	5	6	5	4	3	7	3	4	4	4	6	7	5	7	5	6	7	5	7	5	6	6	6		
205	37	3	1	3	2	2	1	2	1	6	7	7	7	7	7	4	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	7	7	5	6	7	5	6	7	7	6	6	7	5	6	3	5	5	5	6	5	6			
206	31	2	1	3	2	2	1	2	1	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	6	7	7	4	5	7	5	5	7	4	6	5	5	4	4	7	7	3	5	5	6	6	7	5	4		
207	42	3	2	1	1	2	1	2	1	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	6	6	5	5	3	5	5	5	5	5	5		
208	26	2	2	1	1	3	1	1	1	5	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	4	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4				
209	20	1	2	1	4	3	1	2	1	6	7	6	6	7	6	7	6	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	3	3	6	7	4	4	4	4	7	5	5	7	5	4	4	6	7	7	7	7	7			
210	21	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	5	5	5	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	5	7	6	5	5	4	4	6	5	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	7			
211	48	4	2	3	1	2	1	1	1	2	2	4	4	4	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	2	4	5	4	3	2	2	3	3	5	4	4	5	5	5	5	6	5	4	5	5	3
212	56	4	1	3	2	2	1	1	1	5	6	7	6	5	6	5	6	5	5	7	6	5	7	6	7	6	5	5	7	6	5	3	5	4	6	4	7	4	6	4	6	4	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	4	5
213	22	1	1	1	2	2	1	1	1	3	6	1	5	2	5	2	4	3	2	7	6	3	3	4	5	2	4	4	3	1	4	5	4	6	4	6	5	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3		
214	24	2	2	1	1	3	1	1	1	6	5	6	5	7	7	5	7	5	6	5	7	6	7	7	5	7	6	4	6	5	7	2	4	5	3	5	5	4	6	4	5	4	6	4	5	4	5	4	5	4	5	6	7		
215	62	5	2	4	1	2	1	2	1	6	5	5	5	6	4	6	5	3	7	5	4	6	6	6	4	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	5	7	5	7	5	7	5	7	5	6	5	7	5			
216	30	2	2	3	4	3	1	2	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4			
217	35	3	2	2	1	3	1	2	1	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5				
218	44	3	2	3	1	2	1	2	1	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	7	5	7	1	2	1	3	3	4	2	6	3	5	5	5	4	3	6	6	4	6	5	3		

221	20	1	2	3	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2									
222	63	5	2	4	1	1	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5									
223	23	1	2	3	1	2	1	2	1	6	7	6	6	7	6	7	6	5	5	5	6	6	6	7	6	6	7	5	6	7	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2					
224	54	4	2	3	1	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	4	4	4	4	4	4	4	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5							
225	28	2	1	3	2	2	1	2	1	5	7	6	5	7	4	6	5	7	4	7	5	6	4	6	5	6	7	1	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3				
226	27	2	2	1	1	2	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	6	6	6	6	5	5	4
227	22	1	1	3	2	2	1	2	1	7	6	5	7	6	7	6	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	2	1	2	6	6	1	2	6	1	4	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	5	
228	24	2	1	1	2	3	1	2	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
229	32	2	1	3	2	2	1	1	1	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	6	
230	35	3	2	3	1	2	1	2	1	6	7	6	7	6	7	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
231	41	3	2	2	1	3	1	2	1	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	
232	39	3	2	3	1	3	1	2	1	6	5	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4	4	5	5	5	6	4	5	6	5	5	4	4	4	5	6	5	5	5	
233	25	2	2	3	1	2	1	2	1	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	7	6	
234	23	1	2	3	1	2	1	2	1	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7		
235	40	3	2	3	1	2	1	1	1	5	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	5	6	6	6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
236	40	3	2	2	1	3	1	2	1	6	7	6	5	7	7	7	5	7	7	7	6	7	6	5	6	7	7	6	7	7	6	3	3	2	2	3	3	3	7	7	4	4	4	1	3	3	2	3	7	7	7	4
237	37	3	1	3	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
238	47	4	1	3	2	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	
239	34	2	2	3	4	2	1	2	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		
240	31	2	1	1	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5		
241	20	1	1	1	2	3	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
242	23	1	1	1	2	2	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
243	29	2	2	1	4	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	2	4	4	2	2	2	2	6	7	7	7	4	1	4	7	6	6	7	7	5	5
244	39	3	2	3	1	2	1	2	2	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
245	39	3	2	3	1	2	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
246	22	1	2	1	4	2	1	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	
247	22	1	2	1	3	3	2	2	1	6	5	7	6	6	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	4	6	6	4	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
248	47	4	2	3	1	2	1	2	1	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5		
249	39	3	2	3	1	2	1	2	1	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
250	42	3	2	3	4	2	1	2	1	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
251	22	1	2	3	1	2	1	2	1	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
252	42	3	2	3	1	2	1	2	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
253	40	3	1	3	2	2	1	2	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
254	41	3	2	1	1	2	1	2	1	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
255	66	5	2	3	1	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
256	32	2	2	3	1	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
257	21	1	2	3	1	2	1	1	1	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5
258	37	3	2	3	4	2	1	2	1	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	4	4	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	
259	25	2	2	1	4	2	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4		
260	43	3	2	3	1	3	1	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7																																		

